

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตของลูกค้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” โดยประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรวีซ่า เดบิต ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้นำเสนอผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ถือบัตร

4.1.1 เพศของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	159	53.0
หญิง	141	47.0
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.1 แสดงว่าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.0

4.1.2 อายุของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วิซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วิซ่า เดบิต

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	18	6.0
20 – 40 ปี	161	53.7
41 – 60 ปี	93	31.0
มากกว่า 61 ปี	28	9.3
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.2 แสดงว่า ลูกค้ำมีอายุระหว่าง 20-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0

ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วิซ่า เดบิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-40 ปีมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นวัยทำงานที่มีรายได้ และเป็นเป้าหมายสำคัญทางการตลาดของธนาคาร

4.1.3 สถานภาพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วิซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัยพริวิเลจ วิซ่า เดบิต

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	108	36.0
สมรส	170	56.7
หย่า	12	4.0
หม้าย	10	3.3
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.3 แสดงว่า ผู้ถือบัตรบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 36.0

ลูกค้าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตมีสถานภาพสมรสมากที่สุด เนื่องจากการมีครอบครัวนั้นต้องมีความรับผิดชอบสูงทั้งทางด้านการเงิน การงาน การใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และย่อมมีค่าใช้จ่ายมากกว่าสถานภาพอื่น

4.1.4 ระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	14.0
ปริญญาตรี	193	64.3
สูงกว่าปริญญาตรี	65	21.7
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.4 แสดงว่าลูกค้ามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0

จะพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง เป็นวัยทำงานที่สามารถสร้างรายได้ให้กับตนเอง เพราะกลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีรายได้จากการทำงานที่สูงตามไปด้วย และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการด้านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอย่างดี

4.1.5 อาชีพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ข้าราชการ	121	40.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	77	25.7
ธุรกิจส่วนตัว	63	21.0
พนักงานบริษัท	21	7.0
นักเรียน/นักศึกษา	18	6.0
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.5 แสดงว่า ผู้ถือบัตรมีอาชีพข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.7

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าการฐานลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนมากเป็นฐานลูกค้ากลุ่มข้าราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่างๆ เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจเหล่านี้ จะได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างโดยโอนผ่านทางบัญชีของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่สำคัญของธนาคาร เพราะมีรายได้ประจำที่แน่นอน

4.1.6 รายได้ของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต

รายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	6.0
10,001 – 20,000 บาท	84	28.0
20,001 - 30,000 บาท	120	40.0
30,001 - 40,000 บาท	56	18.7
40,001 - 50,000 บาท	17	5.7
50,000 บาท ขึ้นไป	5	1.6
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.6 แสดงว่าผู้ถือบัตร คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.0

แสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูงและสม่ำเสมอ จึงมีความจำเป็นที่จะถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต ในขณะที่ผู้ถือบัตรที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน/นักศึกษาที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ จะมีรายได้จากการที่พ่อแม่ผู้ปกครอง ทำให้กลุ่มวัยรุ่นมีสภาพคล่องต่ำ เช่นเดียวกับผู้มีรายได้ 40,001 - 50,000 บาทและ 50,000 บาทขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยสูงอายุที่ไม่มียาได้ประจำ และไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้านี้จึงมีปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับกลุ่มวัยทำงาน

4.2 ข้อมูลการใช้บริการกับธนาคาร และการถือครองบัตรวีซ่าเดบิต

4.2.1 ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (มหาชน)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (มหาชน)

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	14	4.7
1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	22	7.3
3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	106	35.3
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	158	52.7
รวม	300	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.7 แสดงว่าลูกค้าของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นลูกค้ากับธนาคารมาเป็นเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา เป็นลูกค้าธนาคาร 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 กลุ่มลูกค้าที่มีอายุการใช้บริการของธนาคารมาเป็นเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และกลุ่มลูกค้าที่มีอายุการใช้บริการของธนาคารไม่เกิน 1ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.7 ซึ่งจะเห็นว่าลูกค้ามีความสนิทสนมและคุ้นเคยกับทางธนาคารเป็นอย่างดี

4.2.2 หนาการที่ผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เเคบิตเลือกใช้
 ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวิซ่าเคบิตจำแนกตามหนาการที่ผู้ถือบัตรเลือกใช้

หนาการ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	300	34.6
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	153	17.6
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	129	14.9
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	119	13.7
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	94	10.8
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	61	7.2
อื่นๆ ได้แก่หนาการออมสิน	10	1.2
รวม	866	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าเลือกทำบัตรวิซ่าเคบิตกับหนาการพาณิชย์มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ หนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือกับหนาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอันดับที่ 3 คือหนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 14.9 ส่วนผู้ถือบัตรวิซ่าเคบิตของหนาการอื่นๆ ได้แก่ หนาการออมสิน มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.2

4.2.3 จำนวนบัตรวิชาเดบิตที่ผู้ถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิต มีในแต่ละธนาคาร

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของจำนวนบัตรวิชาเดบิตของผู้ถือครองบัตรในแต่ละธนาคาร

ธนาคาร	กรุงไทยจำกัด (มหาชน)		กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)		กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)		ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		ทหารไทย จำกัด (มหาชน)		กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)		อื่นๆได้แก่ธนาคารออมสิน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีบัตร	-	-	147	49.0	171	57.0	181	60.3	206	68.	239	79.7	290	96.7
1	260	86.7	152	50.7	127	42.3	117	39.0	93	31.0	59	19.7	10	3.3
2	39	13.0	-	-	2	0.7	2	0.7	1	0.3	2	0.7	-	-
3	1	0.3	1	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0	300	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ถือบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิชา เดบิตของแต่ละธนาคาร ส่วนใหญ่จะมีการถือครองบัตรวิชาเดบิตมากที่สุดจำนวน 1 ใบ ซึ่งธนาคารที่มีการถือครองมากที่สุดอันดับแรกคือ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 50.7 และอันดับที่สามคือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 42.3

4.2.4 ประโยชน์ของบัตรวีซ่าเดบิตที่ผู้ถือบัตรจะได้รับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประโยชน์ของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิตจะได้รับ

ประโยชน์ของบัตรวีซ่าเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
เบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม	295	31.6
โอนเงินระหว่างบัญชี / ระหว่างธนาคาร	212	22.6
ชำระค่าสินค้า และ บริการ	189	20.2
สอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร	103	11.0
ชำระหนี้บัตรเครดิต / เงินกู้	96	10.3
ชำระค่าสาธารณูปโภค	40	4.3
อื่นๆ	-	-
รวม	935	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิตสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิตมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ ใช้ประโยชน์จากการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็ม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาใช้โอนเงินระหว่างบัญชี / ระหว่างธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 22.6 และอันดับที่สาม คือ ใช้ประโยชน์ในการชำระค่าสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 20.2 และอันดับสุดท้ายใช้ประโยชน์ในการสอบถามยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พริวิเลจ วีซ่า เดบิตจะเลือกใช้ประโยชน์จากบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มากกว่าการใช้บริการผ่านร้านค้าสมาชิกต่างๆ เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการ แต่ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการให้บริการด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ของแต่ละแห่ง มุ่งเน้นที่จะให้ความสะดวกสบายกับผู้ถือบัตรที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ

4.2.5 สถานที่ที่ใช้บริการบัตรวีซ่าเดบิต

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ

สถานที่ที่ใช้บริการบัตรวีซ่าเดบิต	จำนวน	ร้อยละ
จากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์	295	29.9
ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรวีซ่าเดบิต	169	17.2
สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	135	13.6
ห้างสรรพสินค้า / ซูเปอร์มาร์เก็ต	129	13.2
ร้านอาหาร / ภัตตาคาร	79	8.1
โรงแรมที่พัก / รีสอร์ท / แหล่งท่องเที่ยว	42	4.2
โรงพยาบาล / สถานบันเทิง	38	3.8
โรงพยาบาล	33	3.4
ร้านสะดวกซื้อ / มินิมาร์ท	32	3.3
ร้านค้าในต่างประเทศ	17	1.7
หน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภค	16	1.6
อื่นๆ	-	-
รวม	989	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าสถานที่ที่ผู้ใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรีวิเลจ วีซ่า เดบิตมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมาใช้บริการที่ร้านค้าที่บริการรับชำระด้วยบัตรวีซ่าเดบิต คิดเป็นร้อยละ 17.2 และใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง คิดเป็นร้อยละ 13.6 ส่วนการใช้บริการในหน่วยงานที่รับชำระค่าสาธารณูปโภคน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.6

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ถือบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรีวิเลจ วีซ่า เดบิตใช้บัตรทำการรายการจากเครื่อง ATM ที่มีให้บริการมากแทบทุกธนาคาร มากกว่าการนำบัตรชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดที่มีอยู่ตามร้านค้าสมาชิกต่างๆ

4.2.6 เหตุผลที่ผู้ถือบัตรเลือกใช้บริการบัตรวีซ่าเดบิต

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ถือบัตรวีซ่าเดบิต จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านความปลอดภัย	216	30.2	1
ด้านต้นทุน	191	26.7	2
ด้านความสะดวก	148	20.7	3
ด้านการตลาด	96	13.4	4
ด้านอื่นๆ	64	9.0	5
รวม	715	100.00	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพย ประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตของลูกค้ายุทธศาสตร์พาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มากที่สุด 3 อันดับแรก คือปัจจัยด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นการพิจารณา ปัจจัยด้านต้นทุน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และอันดับสามคือปัจจัยด้านความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 20.7

ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยทางด้านความปลอดภัยเป็นด้านที่ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก สถานที่ตั้งของตู้เอทีเอ็มมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ได้ตั้งอยู่ในที่มีดหรือห่างไกลจากชุมชน มีความปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน รองลงมาพิจารณาจากปัจจัยด้านต้นทุน เนื่องจากมีการลงทุน ก่อนข้างต่ำด้วยค่าธรรมเนียมทั้งแรกเข้าและรายปี จึงเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ต่อจำนวนผู้ถือบัตรเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยต่อมาคือปัจจัยด้านความสะดวกของการใช้บริการ จะเห็นว่าปัจจุบันมีจำนวนร้านค้าที่ รับชำระบริการด้วยบัตรวีซ่าเดบิต และการขยายพื้นที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มมากขึ้น

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัยพิริวเลจ วีซ่า เดบิต

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านต้นทุน	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก	3.80	มีผลมาก	1
ค่าธรรมเนียมรายปี	3.76	มีผลมาก	2
ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	3.27	มีผลปานกลาง	3

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พิริวเลจ วีซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านต้นทุน พบว่า ปัจจัยที่มีผลทั้ง 3 รายการ มีระดับผลอยู่ในเกณฑ์มากและปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูก อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมรายปี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.76 และปัจจัยอันดับสุดท้ายคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.27

ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมจากการใช้บัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูกมากที่สุด เนื่องจากการจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นการจ่ายที่ไม่แพงมากนัก เช่น การใช้บริการโอนเงินภายในธนาคารเดียวกัน มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 20 บาท แต่หากเป็นการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร คิดค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ 30 บาท ส่วนการรับชำระค่าสินค้าและบริการก็คิดค่าธรรมเนียมถูกกว่าการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารเช่นกัน ส่วนปัจจัยด้านต้นทุนที่ให้ความสำคัญต่อค่าธรรมเนียมรายปีเป็นอันดับที่สองนั้น เนื่องจากการจ่ายค่าธรรมเนียมรายปีเป็นการจ่ายในอัตราที่ไม่แพงมากนัก ทั้งนี้ยังสามารถได้รับประโยชน์ส่วนเพิ่ม จากการจ่ายค่าธรรมเนียมรายปีดังกล่าว โดย จะได้รับความคุ้มครองอุบัติเหตุจากบมจ.ทิพยประกันภัยอีกด้วย

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
สิทธิพิเศษในการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ	4.13	มีผลมาก	1
รับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆมากกว่า 1,500แห่งทั่วประเทศ	3.86	มีผลมาก	2
ได้รับส่วนลดจาก บมจ.ทิพยประกันภัย ในการทำประกันภัยทุกประเภท	3.69	มีผลมาก	3
สามารถใช้ถอนเงินและชำระค่าสินค้า/บริการ ด้วยวงเงินรวมสูงสุดวันละ 150,000บาท/บัตร	3.12	มีผลปานกลาง	4
ได้รับของที่ระลึกเมื่อสมัครบัตร	3.02	มีผลปานกลาง	5

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตลาดมีผลมากที่สุดอันดับแรกคือ การได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาพิจารณาถึง การได้รับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ มากกว่า 1,500 แห่งทั่วประเทศที่ถูกค้าสามารถชำระสินค้ากับร้านค้าที่เข้าร่วม โครงการ KTB VISA DEBIT อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.86 และการได้รับส่วนลดจากบมจ.ทิพยประกันภัย ในการทำประกันภัยทุกประเภท จากทางบริษัท อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.69

จากการศึกษาพบว่าเนื่องจากปัจจัยทางการตลาดเกี่ยวกับการได้รับสิทธิพิเศษจากการทำประกันภัย และความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุ เนื่องจากเมื่อผู้ถือบัตรทำบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)นั้น ยังสามารถได้รับสิทธิพิเศษจากวงเงินความคุ้มครอง การเสียชีวิต หรือทุพพลภาพจากอุบัติเหตุจำนวนเงิน 200,000 บาท ต่อบัตร และมีโปร โมชั่นรับส่วนลดจากร้านค้าต่างๆที่เข้าร่วม โครงการเมื่อชำระค่าสินค้า และสามารถสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัลอีกด้วย

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
ความมั่นใจในการให้บริการ	3.94	มีผลมาก	1
ความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร	3.52	มีผลมาก	2
บัตรมีสีสันสวยงาม พกพาได้สะดวก	3.45	มีผลปานกลาง	3

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพย ประกันภัย พริვიเลจ วีซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านภาพลักษณ์ ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับความมั่นใจในการให้บริการมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือความเชื่อถือภาพลักษณ์ของ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญกับรูปแบบของบัตรที่มีสีสันสวยงาม สามารถพกพาได้สะดวกมีผลน้อยที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.45

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายการส่วนที่สำคัญมากที่สุด คือความมั่นใจในการให้บริการที่ผู้ถือบัตรมั่นใจว่าเมื่อใช้บริการธนาคารนั้นแล้ว ผู้ถือบัตรจะสามารถได้รับบริการที่ถูกต้อง และสามารถได้รับผลประโยชน์ส่วนเพิ่มได้อย่างแท้จริง อีกทั้งบมจ.ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีระยะเวลาดำเนินงานมาเป็นเวลานาน มีความน่าเชื่อถือด้วยความเป็นธนาคารที่ภาครัฐบาลถือหุ้นมากกว่าครึ่ง ลูกค้ำมีความคุ้นเคยเป็นอย่างดี และสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ เช่นเดียวกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการถือครองบัตรในอันดับที่สอง คือ เรื่องของความเชื่อถือภาพลักษณ์ของธนาคาร เนื่องจากจะช่วยสร้างความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้ำที่มีต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนเรื่องรูปแบบของบัตรมีสีสันสวยงามที่มีผลน้อยที่สุด สามารถสรุปได้ว่ารูปแบบของบัตรมีส่วนจูงใจน้อยกว่าความมั่นใจและภาพลักษณ์ของธนาคารที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้ำได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวก

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวก	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
ใช้จ่ายกระดาษได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด	4.01	มีผลมาก	1
จำนวนตู้เอทีเอ็มมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.92	มีผลมาก	2
มีความรวดเร็วในการถอนเงิน	3.82	มีผลมาก	3
มีจุดบริการตามเครื่องหมาย KTB VISA DEBIT	3.70	มีผลมาก	4
กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆเป็นจำนวนมาก			
มีเครือข่ายร่วมกับธนาคารอื่น	3.46	มีผลปานกลาง	5
ขั้นตอนการใช้บริการกับเครื่องรูดบัตรEDC	3.43	มีผลปานกลาง	6
ไม่ยุ่งยาก			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสะดวกที่ผู้ถือเลือกใช้บัตรกรุงไทย - ทิพย ประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ถือครองบัตรพิจารณาถึงปัจจัยในเรื่องของการใช้จ่ายกระดาษได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสดมากที่สุด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาพิจารณาถึงจำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเรื่องของความรวดเร็วในการถอนเงินเป็นอันดับที่สาม อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.82

จากตารางสรุปผลแสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวกที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตนั้น ผู้ถือครองบัตรพิจารณาถึงการใช้จ่ายที่กระดาษได้ง่าย และคล่องเหมือนกับใช้เงินสดมากที่สุด เนื่องจากการถือครองบัตรไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก ไปใช้จ่ายจ่ายในการซื้อสินค้า และไม่มีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม ปล้นทรัพย์ ทำให้ผู้ถือครองบัตรมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน รองลงมาคือเรื่องความสะดวกของจำนวนตู้เอทีเอ็มที่มีเพียงพอต่อความต้องการ และกระจายไปยังจุดบริการแหล่งต่างๆ อีกทั้งการถอนเงินมีความสะดวกและรวดเร็วมาก เมื่อเทียบกับการบริการผ่านทางหน้าเคาท์เตอร์ธนาคาร

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก	3.70	มีผลมาก	1
มีแสงสว่างเพียงพอ/มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด	3.62	มีผลมาก	2
บริเวณสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มมีความปลอดภัยไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน	3.17	มีผลปานกลาง	3

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัยที่ผู้ถือบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ การไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมาก อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือการมีแสงสว่างเพียงพอและมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.62 และบริเวณสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มนั้นมีความปลอดภัยไม่มีความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.17

เนื่องจากการพกพาเงินเป็นจำนวนมากจะเป็นการเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพราะฉะนั้นการใช้บริการด้านนี้จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ปลอดภัย และไม่เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน และเมื่อพิจารณาถึงสถานที่ติดตั้งตู้เอทีเอ็มต้องมีแสงสว่างเพียงพอ และมีกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ เนื่องจากเป็นวิธีการช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้บริการแก่ผู้ถือบัตร

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
ประทับใจในวิสัยทัศน์ ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank”	3.80	มีผลมาก	1
ธนาคารกรุงไทยมีการโฆษณาผ่านทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์อย่างต่อเนื่อง	3.32	มีผลปานกลาง	2

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการวิเคราะห์ทางการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า ผู้ถือครองบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เคมิตให้ความสำคัญในเรื่องความประทับใจในวิสัยทัศน์ ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือพิจารณาถึงการที่บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการโฆษณาผ่านทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสิ่งพิมพ์อย่างต่อเนื่อง อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.32

ผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับความประทับใจวิสัยทัศน์ของธนาคารในการเป็นธนาคารแสนสะดวกในใจของลูกค้า หรือ “The Convenience Bank” เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสรีจัส ๓ จุดเดียว และธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ พร้อมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมาก

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเป็นอย่างดี	4.11	มีผลมาก	1
สามารถตอบคำถามและปัญหาให้กับลูกค้าได้ มีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551 เพื่อแก้ปัญหาและ ข้อเสนอแนะต่างๆ ให้ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.64	มีผลมาก	2

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการวิเคราะห์ทางด้านการให้บริการทั้งสองปัจจัยมีเกณฑ์แสดงผลอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการของพนักงานในการแนะนำการใช้บริการด้านบัตรเป็นอย่างดี พร้อมทั้งสามารถตอบคำถามและปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาพิจารณาเรื่องของการมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551 เพื่อแก้ไขปัญหาและแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ให้แก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.64

เนื่องจากปัจจุบันบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาและอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในการให้บริการทุกๆ ด้านของผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งมีโครงการวัดผลการให้บริการของพนักงานในแต่ละรายผ่านโครงการประกันคุณภาพการบริการ จึงทำให้ลูกค้าผู้ถือครองบัตรสามารถได้รับบริการที่ดีจากพนักงานธนาคาร และมีความประทับใจในการให้บริการ สามารถเพิ่มปริมาณการใช้บริการด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ได้มากขึ้น ส่วนปัจจัยในเรื่องของการมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1551 บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าโดยผ่านระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ เพื่อช่วยลดข้อร้องเรียนและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ จากลูกค้า ทั้งนี้ลูกค้าสามารถแนะนำการใช้บริการต่างๆ เพื่อธนาคารสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย)	ระดับผล	ลำดับที่
เชื่อมั่นว่าการถือบัตรมีความปลอดภัย	3.78	มีผลมาก	1
ผู้ใช้บริการมีรสนิยม หรือความชอบในการใช้ บริการบัตร	3.30	มีผลปานกลาง	2

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือครองบัตรมีความเชื่อมั่นว่าการถือครองบัตรมีความปลอดภัย อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาพิจารณาเรื่องของรสนิยม หรือความชอบในการใช้บริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 3.30

การถือครองบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตมีความปลอดภัยต่อการใช้บริการ เนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากในการใช้จ่าย พร้อมทั้งมีระบบป้องกันความปลอดภัยจากธนาคารในการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดจากตู้เอทีเอ็ม และในกรณีที่มีความผิดปกติเกิดขึ้นในการใช้งานทางธนาคารได้ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย เมื่อเกิดความผิดปกติขึ้นจากการใช้บริการธนาคารจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรได้ทราบในเบื้องต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการในเรื่องรูปแบบรสนิยม และความชื่นชอบส่วนตัวในการใช้บริการด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยรองลงมา เนื่องจากในปัจจุบันการให้บริการด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้บริการได้ง่ายขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านบัตรอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างยิ่ง ส่งผลให้ปัจจุบันการให้บริการด้านบัตรนี้มีความหลากหลายมากขึ้นและปริมาณผู้ถือครองก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาจากการใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
จำนวนร้านค้าที่รับบัตรวิซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัด	177	25.7	1
จำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และขัดข้องบ่อยครั้ง	138	20.1	2
มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสด หรือการโอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม	100	14.6	3
เสียเวลารอนานเนื่องจากผู้ใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก	85	12.3	4
อัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตร และ ค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป	80	11.7	5
การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการ	60	8.7	6
ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า	48	6.9	7
รวม	688	100.00	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.21 ปัญหาจากการใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากข้อที่มีปัญหามากที่สุดจนถึงมีปัญหาน้อยที่สุดคือ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้บริการมีความสำคัญมากที่สุด คือจำนวนร้านค้าที่รับบัตรวิซ่าเดบิตมีจำนวนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาเป็นปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเครื่องเอทีเอ็มไม่เพียงพอ และขัดข้องบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.1 ปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 3 คือ มีการจำกัดวงเงินสูงสุดต่อวันในการเบิกเงินสด หรือการ โอนเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 20.1 ปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 4 คือ ลูกค้าเสียเวลารอนาน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 12.3 ปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 5 คือมีอัตราค่าธรรมเนียมในการทำบัตร และ ค่าธรรมเนียมรายปีสูงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 11.7 ปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 6 คือ การให้บริการของพนักงานเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.7 และปัญหาในการใช้บริการอันดับที่ 7 เป็นอันดับที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ความไม่เข้าใจขั้นตอนในการทำรายการของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 6.9

4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่าเดบิต
ตารางที่ 4.23 เหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต
จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ

ปัจจัย ข้อมูล ส่วนตัว	ต้นทุน		การตลาด		ความสะดวก		ความปลอดภัย		ด้านอื่นๆ	
	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก
เพศ										
ชาย	95 (31.7)	64 (21.3)	44 (14.7)	115 (38.3)	79 (26.3)	80 (26.7)	115 (38.3)	44 (14.7)	36 (12.0)	123 (41.0)
หญิง	96 (32.0)	45 (15.0)	52 (17.3)	89 (29.7)	69 (23.0)	72 (24.0)	101 (33.7)	40 (13.3)	28 (9.3)	113 (37.7)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)
อายุ										
ไม่เกิน 20 ปี	15 (5.0)	3 (1.0)	8 (2.7)	10 (3.3)	8 (1.8)	10 (3.3)	10 (3.3)	8 (2.7)	3 (1.0)	15 (5.0)
21 – 40 ปี	103 (34.3)	58 (19.3)	48 (16.0)	113 (37.7)	76 (25.3)	85 (28.4)	112 (37.3)	49 (16.3)	33 (11.0)	128 (42.6)
41 – 60 ปี	53 (17.7)	40 (13.3)	32 (10.7)	61 (20.3)	50 (16.6)	43 (14.3)	76 (25.4)	17 (5.7)	25 (8.3)	68 (22.7)
มากกว่า 61 ปี	20 (6.7)	8 (2.7)	8 (2.6)	20 (6.7)	14 (4.6)	14 (4.7)	18 (6.0)	10 (3.3)	3 (1.0)	25 (8.4)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)
สถานภาพ										
โสด	72 (24.0)	36 (11.9)	34 (11.3)	74 (24.7)	54 (18.0)	54 (18.0)	77 (25.7)	31 (10.3)	19 (6.3)	89 (29.7)
สมรส	105 (35.0)	65 (21.7)	55 (18.3)	115 (38.3)	83 (27.6)	87 (29.0)	122 (40.7)	48 (16.0)	42 (14.1)	128 (42.7)
หย่า	9 (3.0)	3 (1.0)	4 (1.4)	8 (2.7)	5 (1.7)	7 (2.3)	9 (3.0)	3 (1.0)	2 (0.7)	10 (3.3)
หม้าย	5 (1.7)	5 (1.7)	3 (1.0)	7 (2.3)	6 (2.0)	4 (1.4)	8 (2.7)	2 (0.47)	1 (0.3)	9 (3.0)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.24 เหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต
จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ

ปัจจัย ข้อมูล ส่วนตัว	ต้นทุน		การตลาด		ความสะดวก		ความปลอดภัย		ด้านอื่นๆ	
	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก
การศึกษา										
ต่ำกว่า ป.ตรี	32 (10.3)	11 (3.7)	13 (4.3)	29 (9.7)	22 (7.3)	20 (6.7)	31 (10.3)	11 (3.7)	14 (4.7)	28 (9.3)
ปริญญาตรี	120 (40.0)	73 (24.3)	60 (20.0)	133 (44.3)	94 (31.3)	99 (33.0)	138 (46.0)	55 (18.3)	35 (11.6)	158 (52.7)
สูงกว่า ป.ตรี	40 (13.4)	25 (8.3)	23 (7.7)	42 (14.0)	32 (10.7)	33 (11.0)	47 (15.7)	18 (6.0)	15 (5.0)	50 (16.7)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)
อาชีพ										
ข้าราชการ	80 (26.7)	41 (13.7)	35 (11.7)	86 (28.6)	60 (20.0)	61 (20.3)	85 (28.3)	36 (12.0)	28 (9.3)	93 (31.0)
รัฐวิสาหกิจ	40 (13.3)	37 (12.3)	27 (9.0)	50 (16.7)	45 (15.0)	32 (10.7)	61 (20.3)	16 (5.3)	10 (3.3)	67 (22.3)
ธุรกิจส่วนตัว	42 (14.0)	21 (7.0)	17 (5.7)	46 (15.3)	28 (9.3)	35 (11.7)	46 (15.3)	17 (5.7)	17 (5.7)	46 (15.3)
พจน.บริษัท	14 (4.7)	7 (2.3)	9 (3.0)	12 (4.0)	7 (2.3)	14 (4.7)	14 (4.7)	7 (2.3)	6 (2.0)	15 (5.0)
นักเรียน/น.ศ.	15 (5.0)	3 (1.0)	8 (2.7)	10 (3.3)	8 (2.7)	10 (3.3)	10 (3.3)	8 (2.7)	3 (1.0)	15 (5.0)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)

ที่มา : จากการคำนวณ

All rights reserved

ตารางที่ 4.25 เหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย - ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิต
จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัย ข้อมูล ส่วนตัว	ต้นทุน		การตลาด		ความสะดวก		ความปลอดภัย		ด้านอื่นๆ	
	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก	เลือก	ไม่เลือก
ระดับรายได้ ต่ำกว่า 10,000	15 (5.0)	3 (2.0)	8 (2.7)	10 (3.3)	8 (2.67)	10 (3.3)	10 (3.3)	8 (2.7)	3 (1.0)	15 (5.0)
10,001-20,000	54 (18.0)	30 (10.0)	25 (8.3)	59 (19.7)	49 (16.3)	35 (11.6)	62 (20.7)	22 (7.3)	16 (5.3)	68 (22.6)
20,001-30,000	74 (24.7)	46 (15.3)	40 (13.3)	80 (26.7)	55 (18.3)	65 (21.7)	88 (29.3)	32 (10.7)	30 (9.9)	90 (30.0)
30,001-40,000	32 (10.7)	24 (8.0)	16 (5.3)	40 (13.3)	26 (8.7)	30 (10.0)	43 (14.3)	13 (4.3)	13 (4.3)	43 (14.3)
40,001-50,000	12 (4.0)	5 (1.7)	5 (1.7)	12 (4.0)	9 (2.9)	8 (2.6)	9 (3.0)	8 (2.7)	1 (0.3)	16 (5.3)
50,001 ขึ้นไป	4 (1.3)	1 (0.3)	2 (0.7)	3 (1.0)	1 (0.3)	4 (1.3)	4 (1.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4 (1.3)
รวม	191 (63.7)	109 (36.3)	96 (32.0)	204 (68.0)	148 (49.3)	152 (50.7)	216 (72.0)	84 (28.0)	64 (21.3)	236 (78.7)

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพย
ประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรจำแนกตามเพศ ระดับอายุ สถานภาพ
ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้เฉลี่ย พบว่าผู้ถือบัตรทั้งเพศชายและเพศหญิงเห็นว่าปัจจัย
ด้านความปลอดภัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตเป็น
อันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยอันดับที่สาม คือ ด้านความสะดวก

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ที่มีอายุ 21 -40 ปีส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัย
ด้านความปลอดภัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วีซ่า เดบิตเป็น
อันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านต้นทุน ในขณะที่ลูกค้าที่มีช่วงอายุ 41 - 60 ปี ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านต้นทุนและปัจจัยด้านความ
สะดวก ตามลำดับ

ผู้ถือบัตรที่มีสถานภาพสมรสและสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านความปลอดภัย มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน รองลงมาคือปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านความสะดวก และปัจจัยอันดับที่สามคือ ด้านการตลาด

พิจารณาระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านต้นทุน ตามลำดับ เช่นเดียวกับผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งแตกต่างจากผู้ถือบัตรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านต้นทุนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัจจัยด้านความสะดวก

ผู้ถือบัตรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมี ผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือปัจจัยด้านต้นทุน เช่นเดียวกับผู้ถือบัตรที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษา

พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลในการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรในเรื่องของระดับรายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ถือบัตรที่มี รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านต้นทุน มี ผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิตตามลำดับ ผู้ถือบัตรที่มี รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านต้นทุน และอันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านความสะดวก

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต้นทุนระหว่างค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการบัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูกกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	ค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการบัตร				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ระดับรายได้เฉลี่ย					
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0 (0)	12 (4.0)	4 (1.3)	2 (0.7)	18 (6.0)
10,001 – 20,000 บาท	2 (0.7)	57 (19.0)	25 (8.3)	0 (0)	84 (28.0)
20,001 – 30,000 บาท	13 (4.3)	56 (18.7)	50 (16.7)	1 (0.3)	120 (40.0)
30,001 – 40,000 บาท	25 (8.3)	21 (7.0)	8 (2.7)	2 (0.7)	56 (18.7)
40,001 – 50,000 บาท	0 (0)	11 (3.6)	5 (1.6)	1 (0.4)	17 (5.6)
มากกว่า 50,000 บาท	5 (1.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (1.7)
รวม	45 (15.0)	157 (52.3)	92 (30.7)	6 (2.0)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.00		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต้นทุนระหว่างค่าธรรมเนียมจากการใช้บริการบัตร, โอนเงิน, ชำระค่าสินค้าและบริการมีราคาถูกกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.00 มีความสัมพันธ์กัน แสดงให้เห็นว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญกับเรื่องค่าธรรมเนียมต่างๆ จากการใช้บริการบัตรที่ไม่แพงจนเกินไป ตลอดจนค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียมหลังการขายเป็นต้นว่าค่าธรรมเนียมจากการทำบัตรทดแทนในกรณีชำรุดหรือสูญหาย

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการตลาดระหว่างการได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัยและความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	สิทธิพิเศษในความคุ้มครองอุบัติเหตุ				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ระดับรายได้เฉลี่ย					
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4 (1.3)	14 (4.7)	0 (0)	0 (0)	18 (6.0)
10,001 – 20,000 บาท	20 (6.7)	41 (13.7)	23 (7.6)	0 (0)	84 (28.0)
20,001 – 30,000 บาท	33 (11.0)	73 (24.3)	14 (4.7)	0 (0)	120 (40.0)
30,001 – 40,000 บาท	23 (7.6)	23 (7.6)	10 (3.5)	0 (0)	56 (18.7)
40,001 – 50,000 บาท	6 (2.0)	9 (3.0)	2 (0.7)	0 (0)	17 (5.7)
มากกว่า 50,000 บาท	3 (0.9)	2 (0.7)	0 (0)	0 (0)	5 (1.6)
รวม	89 (29.7)	162 (54.0)	49 (16.3)	0 (0)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.01		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการตลาดระหว่างการได้รับสิทธิพิเศษในการทำประกันภัยและความคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.01 มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือรายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญกับการเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัยพริวิเลจ วิซ่า เดบิตของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากการที่ใช้บริการบัตรในการทำธุรกรรมแล้วได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมในการทำประกันภัยและวงเงินคุ้มครองชีวิตจากอุบัติเหตุเพื่อประกันความมั่นคงในอนาคต

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ระหว่างความมั่นใจในการให้บริการกับเพศของผู้ใช้บริการ

เพศ	ความมั่นใจในการให้บริการ				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ชาย (คน)	38 (12.7)	87 (29.0)	34 (11.3)	0 (0)	159 (53.0)
หญิง (คน)	17 (5.7)	84 (28.0)	40 (13.3)	0 (0)	141 (47.0)
รวม	55 (18.3)	171 (57.0)	74 (24.7)	0 (0)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.02		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ระหว่างความมั่นใจในการให้บริการกับเพศของผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.02 มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความมั่นใจในการให้บริการของบมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แสดงให้เห็นว่าการสร้างค่านิยมในการรักษาคุณภาพของการบริการและการรักษาระดับมาตรฐานของการบริการจากพนักงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการบริการของธนาคาร มีส่วนช่วยสร้างแรงกระตุ้นการให้บริการที่มีรูปแบบหลากหลายของธนาคารมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสะดวกระหว่างการใช้จ่ายกระทำได้ คล่องเหมือนกับใช้เงินสดกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	การใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนใช้เงินสด				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
สถานภาพ					
โสด (คน)	12 (4.0)	74 (24.7)	20 (6.7)	2 (0.6)	108 (36.0)
สมรส (คน)	44 (14.7)	102 (34.0)	24 (8.0)	0 (0)	170 (56.7)
หย่า (คน)	5 (1.7)	2 (0.7)	3 (1.0)	2 (0.6)	12 (4.0)
หม้าย (คน)	1 (0.3)	4 (1.3)	5 (1.7)	0 (0)	10 (3.3)
รวม	62 (20.7)	182 (60.7)	52 (17.3)	4 (1.3)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.01		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสะดวกระหว่างการใช้จ่ายกระทำได้คล่องเหมือนกับใช้เงินสด กับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.01 มีความสัมพันธ์กัน แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องแข่งขันกับเวลา จึงให้ความสำคัญกับเรื่องของความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้บริการเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาถึงรูปแบบบริการบัตรเครดิตที่การใช้จ่ายสามารถกระทำได้คล่องเหมือนกันใช้เงินสด และพบว่าผู้มีสถานภาพสมรสให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสะดวกเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสามารถลดข้อจำกัดเรื่องของเวลาในชีวิตประจำวันลงได้

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความปลอดภัยระหว่างผู้ใช้บริการไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวจำนวนมากกับระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ต่ำกว่าปริญญาตรี (คน)	9 (3.0)	26 (8.7)	7 (2.3)	0 (0)	42 (14.0)
ปริญญาตรี (คน)	23 (7.7)	86 (28.7)	74 (24.6)	10 (3.3)	193 (64.3)
สูงกว่าปริญญาตรี (คน)	6 (2.0)	35 (11.7)	21 (7.0)	3 (1.0)	65 (21.7)
รวม	38 (12.7)	147 (49.0)	102 (34.0)	13 (4.3)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.04			ระดับนัยสำคัญ = 0.05		

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความปลอดภัยระหว่างผู้ใช้บริการไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก กับระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.04 มีความสัมพันธ์กัน แสดงให้เห็นว่าลูกค้าผู้ถือบัตรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่ไม่ต้องพกพาเงินสดติดตัว และเป็นการป้องกันความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สินอีกด้วย

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์สร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า ระหว่างความประทับใจในวิสัยทัศน์ธนาคารแสนสะดวก “The Convenience Bank” กับระดับอายุ

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	ประทับใจวิสัยทัศน์ธนาคารแสนสะดวก				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ					
ไม่เกิน 20 ปี	7 (2.3)	7 (2.3)	4 (1.3)	0 (0)	18 (6.0)
21 - 40 ปี	28 (9.3)	85 (28.3)	44 (14.7)	4 (1.4)	161 (53.7)
41 - 60 ปี	9 (3.0)	44 (14.7)	39 (13.0)	1 (0.3)	93 (31.0)
มากกว่า 61 ปี	5 (1.7)	14 (4.6)	7 (2.3)	2 (0.7)	28 (9.3)
รวม	49 (16.3)	150 (50.0)	94 (31.4)	7 (2.3)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.03		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ระหว่างความประทับใจในวิสัยทัศน์ธนาคารแสนสะดวก “The Convenience Bank” กับระดับอายุของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.03 มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุเลือกใช้บริการบัตรกรุงไทย-ทิพยประกันภัย พรวิเลจ วิซ่า เดบิต เพราะประทับใจในความเป็นธนาคารแสนสะดวกในใจของลูกค้าด้วยคุณภาพมาตรฐานการบริการ และเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสรีจลื่น ณ จุดเดียว สมกับวิสัยทัศน์ของธนาคารว่า ธนาคารแสนสะดวกเพื่อทุกคน

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการระหว่างพนักงานให้บริการในการใช้บริการบัตรเป็นอย่างดีกับระดับอายุ

ปัจจัยที่มี ความสำคัญ	พนักงานให้บริการในการใช้บัตรเป็นอย่างดี				รวม
	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
อายุ					
ไม่เกิน 20 ปี	10 (3.4)	7 (2.4)	1 (0.2)	0 (0)	18 (6.0)
21 - 40 ปี	36 (12.0)	99 (33.1)	24 (8.0)	2 (0.6)	161 (53.7)
41 - 60 ปี	23 (7.7)	56 (18.7)	13 (4.3)	1 (0.3)	93 (31.0)
มากกว่า 61 ปี	14 (4.7)	7 (2.3)	7 (2.3)	0 (0)	28 (9.3)
รวม	83 (27.7)	169 (56.3)	45 (15.0)	3 (1.0)	300 (100.0)
ค่า P-Value = 0.01		ระดับนัยสำคัญ = 0.05			

ที่มา : จากการคำนวณ

ตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการระหว่างพนักงานให้บริการในการใช้บริการบัตรเป็นอย่างดี กับระดับอายุของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า P-Value เท่ากับ 0.01 มีความสัมพันธ์กัน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ ได้รับการบริการที่ดีในการแนะนำการใช้บริการ ตลอดจนสามารถช่วยแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆรวมทั้งข้อแนะนำได้เป็นอย่างดีจากพนักงาน ทั้งนี้บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เน้นมาตรฐานการประกันคุณภาพที่เป็นนโยบายด้านการบริการจากธนาคารที่ส่งเสริมการให้บริการที่ดีแก่กลุ่มลูกค้าทุกระดับทุกองค์กร